



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores
de una Clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

UGAZ REBAZA, Alondra Morelia

ASESOR:

Dra. RIVERA LOZADA, Oriana

Mg. MANRIQUE TAPIA, César Raúl

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

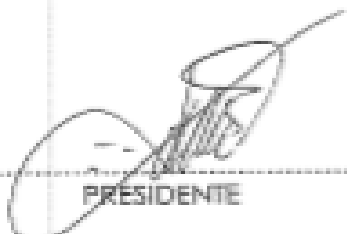
Lima-Perú

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) UGAZ, BEAZA, Alondra, Marcela
cuyo título es: Satisfacción laboral y compromiso organizacional en
los trabajadores de una Clínica privada en el distrito de San
Isidro, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número)
trece (letras).

Lima Norte, 10 de octubre del 2018.



PRESIDENTE

Dr. Barboza Zelada Luis Alberto



SECRETARIO

Mg. Manrique Tapia Cesar Raúl



VOCAL

Mg. Corrales Felipe Hugo Alfredo



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

A mis padres, por brindarme su apoyo incondicional, ellos son mi fortaleza y motivación para seguir adelante. A mis familiares por su motivación y aliento durante todo este tiempo.

Agradecimiento

A Dios por haberme dado las fuerzas necesarias para continuar y cumplir con mis objetivos.

A mis abuelos que son las personas más importantes en mi vida.

También agradecer la colaboración prestada por colaboradores de la clínica, quienes hicieron posible el desarrollo del trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Alondra Morelia Ugaz Rebaza con DNI 72762713, alumna de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias, para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.00
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseado, ni duplicados, ni copiados, y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación como propio que ya ha sido publicado), piratería (uso legal de información ajena) o falsificación (representar falsamente la ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Alondra Morelia Ugaz Rebaza

72762713

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a la normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciada en Psicología, presento la tesis titulada: “Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de la correlación que existe entre ambas variables

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Alondra Morelia Ugaz Rebaza

Índice

	Pág.
Página del jurado	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación.....	vi
Índice de tablas	ix
RESUMEN	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.2.1. Antecedentes internacionales.....	3
1.2.2 Antecedentes nacionales	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1. Satisfacción laboral	7
1.3.2. Compromiso organizacional	12
1.4. Formulación del problema.....	14
1.5. Justificación del estudio	15
1.6. Hipótesis	16
1.6.1 Hipótesis General.....	16
1.6.2 Hipótesis específicas	16
1.7. Objetivos	17
1.7.1 Objetivo general	17
1.7.2 Objetivos Específicos	17
II. MÉTODO	17
2.1. Diseño de investigación	17

2.2. Variables y operalización	18
2.3. Población y muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.4.1. Escala de satisfacción laboral	20
2.5. Métodos de análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
VII. REFERENCIAS	35
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Características sociodemográficas de la población.....	35
Tabla 2 Nivel de satisfacción labora.....	36
Tabla 3 Nivel de compromiso organizacional.....	36
Tabla 4 Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.....	41
Tabla 5 Relación entre la satisfacción aboral y la dimensión afectiva de compromiso organizacional.....	42
Tabla 6 Relación entre la satisfacción aboral y la dimensión continuo de compromiso organizacional.....	43
Tabla 7 Relación entre la satisfacción aboral y la dimensión normativo de compromiso organizacional.....	44

RESUMEN

La presente indagación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro. El tipo de investigación es de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental de tipo transversal con un muestreo no probabilístico de tipo intencional; se trabajó con una población de 237 trabajadores de los cuales 167 son del sexo femenino y 70 pertenecen al sexo masculino; la muestra es de tipo censal, lo cual se trabajara con el total de la población. Con respecto a los instrumentos utilizados se aplicó la Escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma (1999) y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1999). Los cuestionarios mencionados fueron validados a través de un piloto realizado con una muestra de 50 trabajadores. Los datos fueron procesados con el programa IBM SPSS, versión 23, para la extracción de tablas y el análisis de datos. Los resultados demostraron que existe relación estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva ($r = 0.832$, $p < 0.05$) entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional. A nivel descriptivo, se encontró niveles altos de satisfacción laboral (62,4%) y también se encontró niveles altos de compromiso organizacional (67,6%).

Palabras clave: Satisfacción laboral, compromiso organizacional, descriptivo, correlacional, trabajadores

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment in the workers of a private clinic in the district of San Isidro. The type of research is descriptive correlational type with a non-experimental design of transversal type with a non-probabilistic sampling of intentional type; We worked with a population of 237 workers of which 167 are female and 70 belong to the male sex; the sample is of census type, which will work with the total population. With regard to the instruments used, the Sonia Palma SL-SPC Job Satisfaction Scale (1999) and the organizational commitment questionnaire of Meyer and Allen (1999) were applied. The aforementioned questionnaires were validated through a pilot carried out with a sample of 50 workers. The data was processed with the IBM SPSS program, version 23, for the extraction of tables and data analysis. The results showed that there is a statistically significant relationship, directly proportional and positive ($r = 0.832$, $p < 0.05$) between the variables job satisfaction and organizational commitment. At the descriptive level, high levels of job satisfaction were found (62.4%) and high levels of organizational commitment were also found (67.6%).

Keywords: Job satisfaction, organizational commitment, descriptive, correlational, workers

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día las organizaciones han tomado más interés no solo en la empresa sino también han optado por buscar personas competentes y comprometidas en cada una de las áreas de trabajo. Esta competitividad dependerá de la satisfacción que tengan los trabajadores y se sientan dentro de la labor que están haciendo y puedan desempeñarse de manera eficaz. En el contexto social como en Perú, según los resultados obtenidos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), en Lima Metropolitana se confirmaría que la tasa de desempleo sube a 7.3% del total de personas desempleadas, el 49.9% son hombres y el 50.1% son mujeres según el informe técnico del mercado laboral. Lo cual señala que la crisis económica y la inestabilidad laboral para los trabajadores continuarían incrementándose.

Asimismo, se ha intensificado las exigencias al personal en cuanto a la efectividad de su labor, minimizando la importancia de la satisfacción laboral y el desarrollo de la satisfacción de sus otras áreas personales; pasando por alto el interés de lograr a conocer la existencia de la insatisfacción laboral, tomando en cuenta los salarios, clima laboral y entre otros.

“La satisfacción laboral es un grupo de actitudes que presenta una persona hacia su centro de labores, lo que quiere decir que si este está muy satisfecho con su cargo presentara conductas positivas hacia éste; y por el contrario quien este insatisfecho, evidenciara conductas negativas” tal como lo señala Robbins (1996, p.36).

Cuando se enfoca en el trabajador, se puede determinar que la satisfacción se manifiesta naturalmente dentro de uno cuando muestran una actitud y desempeño optimo frente al área de trabajo, ya que al brindarle el tiempo y mostrando con creatividad que cada una de nuestras actividades tenga sentido para nosotros mismos. Solo se debe de decidir hacia dónde se quiere ir y entregar todo lo que se posee. Es decir que la satisfacción es el ímpetu de ejercer algún acto con el fin de cumplir con las expectativas de la organización y en base a ello sentirse satisfechos con la labor que está a su cargo (Robbins,1996).

A nivel internacional, un informe que nos permite saber la realidad de nuestro país con referencia a esta problemática, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en cuanto a la investigación que realizaron en el 2014 con los datos estadísticos

de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Donde da cuenta que en Latinoamérica, 5 países incluido Perú, ofrece empleo en peores condiciones en la región, principalmente por la informalidad. De acuerdo con esto, la meta principal que considerarían las organizaciones peruanas para manejar esta situación sería ejecutar estrategias y métodos prácticos que faciliten a su personal realizar los principales estándares de calidad en sus trabajos, beneficiando así los propósitos de la organización.

Por lo dicho anteriormente, también se tiene que hablar sobre el clima y/o ambiente agradable que este genera ya que va a mejorar y reforzar las relaciones interpersonales entre sus compañeros de la organización por lo cual hace que el bienestar que posee sea positivo.

Al hablar sobre el compromiso organizacional se centra en el cómo las personas se sienten frente a su lugar y también con la organización es por ello que diferentes aportes refieren que este concepto se vincula con la identificación y con la permanencia

Porter, Steers, Mowday y Bou Laín (1974) consideran el compromiso organizacional cómo la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, y teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma. Para Díaz y Montalbán (2002) sería la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja.

Es por ello que la mayoría de las empresas requieren trabajadores que tengan ganas de ser participe en el crecimiento de la organización y además a ser flexible para poder concluir con los propósitos que traza la organización.

La presente investigación centra su estudio en el personal de la Clínica Limatambo en el distrito de San Isidro, debido que la organización no es ajena a la realidad problemática, pues, probablemente es otra organización más que se encuentra interesada en conocer el nivel de satisfacción y compromiso organizacional que tienen sus colaboradores.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Morales y Villalobos (2013) realizó un estudio sobre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado en Maracaibo. Su objetivo fue determinar la relación entre ambas variables en los colaboradores de un nosocomio. Aplicó el diseño descriptivo, con una muestra de 125 sujetos. Para evaluar la satisfacción laboral empleó el cuestionario diseñado por Materan (2007) y para el compromiso organizacional utilizó la herramienta elaborado por Allen y Meyer (1997). Como resultado se obtuvo que en la variable satisfacción para la escala total muestra una media de 82,21 encontrándose en un nivel medio al igual que el compromiso evidencia una media de 74,39 y que resalte el compromiso afectivo 27,07; sin embargo el compromiso de continuación 23,07 y el normativo 24,24 también se encuentran en un nivel medio pero con un puntaje menor al del compromiso afectivo. Además ambas variables presentan una correlación de Pearson de ,089 el cual resultado estadísticamente no significativo con una dirección negativa, lo que significa que no muestra relación entre ellas.

Gómez, Recio, Avalos y González (2013) realizó un estudio acerca de la satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio verde, S.L.P. Su objetivo primordial e identificar la relación entre ambas variables. Su investigación es descriptiva correlacional transversal; la muestra estuvo conformada por 196 trabajadores. Se implementó el cuestionario de Meliá y Peiro (1989) para medir la satisfacción y el cuestionario de Meyer y Allen (1993) para evaluar el compromiso. Como resultado se muestran que el compromiso organizacional tiene una media de 3.41 mientras que la satisfacción laboral tiene una media de 3.66 lo que quiere decir que si existe relación entre ambas variables, ya que, tiene una correlación significativa al nivel 0,05 así como también las variables sociodemográficas influyen en el compromiso organizacional.

Gallardo y Sandoval (2014) elaboró una investigación sobre el vínculo entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada en Chile, el objetivo principal fue repasar cómo se relaciona el compromiso con la

satisfacción laboral. La muestra fue compuesta por 85 trabajadores de ambos géneros. El tipo de investigación es de tipo correlacional con un diseño no experimental de tipo transversal con un muestreo probabilístico. El instrumento utilizado fue el cuestionario de satisfacción laboral de Chiang 2008 y el cuestionario de compromiso organizacional desarrollado por Meyer y Allen 1991. Como resultado se obtuvo que el compromiso normativo y el de continuidad no existe una correlación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral mientras que el compromiso afectivo tiene una relación del 1,00 con la satisfacción laboral.

Pérez (2013) ejecutó una investigación sobre la relación del grado de compromiso organizacional y desempeño laboral en profesionales de la salud en un hospital público, Monterrey. Tuvo un diseño tipo correlacional, transversal, descriptivo no experimental, con una muestra de 72 participantes. Para evaluar las dos variables se utilizaron tres cuestionarios: el instrumento de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), la tarjeta de evaluación de desempeño tanto para el personal médico con el de enfermería ; desarrollado por el comité nacional para el mejoramiento de la calidad del desempeño del personal de salud (2012). Como resultado concluyó que existe una relación positiva significativa de los médicos entre el compromiso normativo, el desempeño y la capacitación de los médicos y una relación negativa entre el compromiso organizacional, las habilidades y la calidad técnica y la atención médica del personal de enfermería.

Galindo (2017) en su investigación satisfacción laboral de los empleados que laboran en el Hospital la Carlota, México. La investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 100 empleados. El instrumento estuvo conformado por 31 ítems elaborado por Meliá y Peiro. Los resultados obtenidos del instrumento a la muestra, se logró determinar que las variables género masculino son 45.61 y para el género femenino es de 54.04, nivel académico los rangos promedios fueron los siguientes: para preparatoria, 42.72; para licenciatura, 53.13 y para maestría, 71.0; edad que van de 18 a 28 años es de 54.43, para los que están entre 29 y 39 años de edad es de 51.65 y para los de 40 a 50 años de edad es de 28.71. y años de experiencia que va de 1 a 10 años de edad fue de 48.73, para el rango de 11 a 20 años de edad, de 57.58 no son significativas para el grado de satisfacción laboral, mientras que la variable ingreso mensual para quienes perciben de \$1000 a 5000 pesos

fue de 40.08, de \$6000 a 10 mil pesos, fue de 47.06 y de \$11000 a 15 mil pesos, de 73.33; sí hizo una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral percibido.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Tantaruna (2016) elaboró una investigación sobre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la microred de salud José Carlos Mariátegui del distrito San Juan de Lurigancho. El estudio fue de diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional en la cual participaron 254 trabajadores entre hombres y mujeres donde se evaluó mediante la escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carillo (2005) y el cuestionario de compromiso organizacional de Mayer y Allen (1991, adaptado en Lima Metropolitana por Argomedeo, 2013). Los resultados indican que existe correlaciones positivas entre ambas variables ($p > 0.05$; $r = 0,196$), lo que indica que cuanto mayor sea la satisfacción laboral entre los trabajadores más comprometidos estarán con la organización.

Abanto (2017) investigó el compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública de Sullana. Dicha investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional, trabajaron con una muestra de 151 trabajadores de ambos géneros empleando el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) y la escala de satisfacción laboral de SL-ARG de Ruiz y Zavaleta (2013). Como resultado arrojó que predominan un nivel bajo de compromiso organizacional en general y en sus dimensiones que registran entre 37.7 % y 47.0%, también presenta un nivel bajo de satisfacción laboral en general y en sus dimensiones con porcentaje que oscilan entre 38.4% y 46.4%. En cuanto a la prueba de correlación de Spearman se pudo observar que existe una correlación muy significativa ($p < .01$; $r = .639$), positiva y en grado medio.

Ajahuana y Guerra (2017) elaboró una investigación sobre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata de Arequipa. El tipo de investigación es cuantitativo con un diseño transaccional descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 58 trabajadores de ambos géneros. El instrumento que se aplicó fue la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen y la escala de satisfacción laboral

SL/SPC. Los resultados señalan un nivel promedio alto (81%) de compromiso organizacional y la dimensión que prevaleció fue la de Continuidad (78%); así mismo se obtuvo un nivel medio de satisfacción laboral (82,80%) y los factores que destacaron fueron beneficios laborales y/o remunerativos (74%), relaciones sociales (66%), desarrollo personal (71%) y desempeño de tareas (67%). En conclusión, se encontró una relación estadísticamente significativa P valor $(0,003) < 0,05$ entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. La correlación R de Pearson es de 0,654** que significa: existe correlación significativa positiva de nivel medio al 99% de confianza.

Portilla (2017) en su investigación titulada satisfacción y compromiso organizacional de los colaboradores de un hospital de salud mental. Tuvo un estudio de tipo correlacional con una muestra de 200 trabajadores de ambos géneros con un muestreo de tipo probabilístico aleatorio donde se suministró el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de Meliá 1990 y la escalas de compromiso organizacional de Meyer y Allen 1997. Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Como resultado se obtuvo que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables ($r = 0.22$, $p = 0.00$). También existe relación entre las condiciones de trabajo (ambiente físico) y afectivo- normativo ($r = 0.54$) y continuo ($r = 0.14$). Con los beneficios económicos (Remuneración) la relación es de $r = 0.201$ con afectivo- normativo y de $r = 0.304$ con continuo. Asimismo, se relaciona con el reconocimiento personal social que implica participación (dimensión de satisfacción laboral) con el compromiso organizacional de la siguiente manera: correlación entre lo afectivo- normativo de 0.138 y continuo 0.174.

Richard (2014) investigó la satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima. El tipo de investigación fue descriptiva y correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 136 colaboradores. El instrumento aplicado para la variable satisfacción laboral fue la escala de Materan (2007) y para el compromiso organizacional se utilizó la herramienta elaborado por Allen y Meyer (1990). Entre los resultados se encontró que el 60.9% de la población presenta un nivel alto de satisfacción y un 48% presenta un nivel alto en el compromiso organizacional. Se empleó el estadístico no paramétrico Rho de Spearrman donde precisa que existe relación positiva y altamente significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ($r = ,554$ y $p < 0.01$) lo que

asegura que a mayor satisfacción laboral mayor será el compromiso organizacional de los trabajadores. También se encontró que existe relación entre los factores internos y externos de la satisfacción laboral y compromiso organizacional, lo que señala que si se incrementa los factores internos y externos, el compromiso incrementa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Satisfacción laboral

Palma (1999) describe la satisfacción desde el ámbito laboral como un grupo de conductas que tiene el trabajador con sus quehaceres con la disposición de los comportamientos individuales, reconocimiento social, provecho financiero que adquiere, inmensidad, mensajes y diferentes requisitos de trabajo que se incorporan a un cumplimiento de trabajo superior.

En otras palabras, la satisfacción del trabajador está asociado a varios aspectos que le permitan atesorar una historia plena tanto en lo personal como familiar e internamente de ellas podríamos referir el lado económico que precisamente le permitirá agrandar sus necesidades primordiales, además el puesto de trabajo tiene que ser el más adecuado, ósea ventilado, seguro, iluminado admisiblemente.

Robbins & Judge (2009) considera que la palabra satisfacción en el centro de labores se necesita un sentimiento positivo sobre el trabajo en sí, producida por la evaluación de sus características. Un individuo con elevada satisfacción en el trabajo presenta sentimientos positivos acerca del mismo, en contraparte otra insatisfecha los tiene de manera negativos. Cuando las personas hablan del comportamiento de los trabajadores, es común que se refieran a su satisfacción en su labor (p.79).

El autor revela que la satisfacción laboral está ligada con un estado animoso que el trabajador consigue percatarse en su área de trabajo y que finalmente lograra remunerar de la misma manera a la compañía, en cambio si sucede todo lo contrario la impresión y consideración que tenga será negativamente y podría perjudicar su rendimiento.

Según Lawler y Porter (1967) propone que la satisfacción de los empleados en referencia a las retribuciones y al mérito que se consigue como producto de la función realizada.

Por ello, es importante conocer el nivel de desempeño que obtenga cada uno de los colaboradores para fortalecer cada una de esas conductas de manera justa y lograr a futuro que el esfuerzo siga siendo igual o mejor de lo esperado. Asimismo se debe aceptar a todos los trabajadores por igual sin distinción alguna.

Dentro de los reforzadores o premios tenemos la intrínseca que es la que nos indica que los trabajadores deben llegar a una autorrealización que les permita sentirse en el ámbito laboral y personal.

Por otro parte, desde el aspecto externo nos hace mención al aspecto que la organización necesita efectuar con su parte, tal como las remuneraciones, los ascenso y las retribuciones salariales que es de gran importancia en la vida de los empleados.

Para Herzberg (1959), la realización de la función está controlada por ángulos hacia afuera de los objetivos del sujeto, por ejemplo, cuando el trabajo es el mismo consistentemente, los arreglos de organización. Del mismo modo, la ejecución del trabajo también está delimitado por el examen de lo que el autor llama limpieza: estabilidad en el trabajo, compensación, estatus, entre otros. Una combinación razonable de estas particularidades tanto inherentes como extrañas logrará un desempeño productivo en el trabajo.

A decir verdad, el cumplimiento del trabajo se toma en cuenta como el conjunto de comportamientos que refleja a cada experto a la empresa que será controlada por el ambiente de trabajo y como producto se evaluará por el sacrificio que da; También se concentrará en las convicciones y cualidades que un trabajador similar creará en su deber.

“La satisfacción en el centro de trabajo no sólo hace referencia a las condiciones en que se desarrollan. La personalidad del individuo también asume un papel importante. A los individuos que son poco positivas de sí mismas es menor la posibilidad que les agrade sus labores”, tal como señala Robbins, S. & Judge, T. (2009, p 85) ya que este tipo de actitud la mayoría de veces los trabajadores suelen manifestarse de esta manera, lo que determina que pueda existir un estímulo que pueda influir en su satisfacción.

1.3.1.1. Teorías relacionadas a la Satisfacción Laboral

Teorías de las necesidades humanas de Maslow

La teoría sobre la motivación humana de Maslow (1943) nos enfoca a cinco fundamentales necesidades que se incorporan mediante las experiencias día a día y como estas urgencias al ser satisfechas se puedan notar en la transformación de actitud de un sujeto. Las necesidades son: Esta presente las fisiológicas, al mismo tiempo las de seguridad, además de estima, contamos también con necesidades sociales y para terminar la necesidad de autorrealización.

La necesidad fisiológica es la que da inicio a todo este proceso, en la cual hay dos áreas nuevas de la investigación que se direcciona en esta necesidad. En primera instancia se encuentra el desarrollo del significado de homeostasis que hace mención cuando el cuerpo de la persona hace todo lo posible para sostener un estado continuo, y posterior a ello la comprobación de que apetitos que son una alerta eficiente de las necesidades verídicas o le hacen falta al cuerpo. Esto es veraz en general, menos lo que se imaginaba (todo menos el cansancio, el sueño, las respuestas maternas), pero sigue siendo afirmativo en los casos que predominan de hambre, el sexo, y la sed.

Posterior a que se logran satisfacer necesidades fisiológicas, aparece la necesidad de seguridad, se puede identificar las expresiones de la seguridad necesita sólo en situaciones tales como, un empleo estable, físico, familiar, de recursos e ingresos. Se dice que un ser humano se siente seguro ya no se siente ninguna amenaza.

Luego de que las necesidades fisiológicas y de seguridad estén logradas al cien por ciento hallamos la necesidad del amor, afecto y pertenencia. Para dialogar solo la necesidad de amor, pertenencia y afecto se debe mencionar que tanto las necesidades que son fisiológicas como las necesidades en relación a la seguridad deben estar estable para finalmente pueda fluir el amor lo que implica dar y recibir amor. Esta necesidad se muestra mayormente en el medio social y familiar.

Además es de suma importancia las necesidades de estima, que esto se modificara cuando la necesidades mencionadas anteriormente estén complacidas. Esta necesidad está basada en la autoestima, autovaloración de sí mismo y también respeto hacia los demás. Varias de estas necesidades se pueden agrupar en dos equipos las cuales en el primer lugar se encuentra el deseo de la fuerza, para el logro, independencia y libertad; como segundo lugar tenemos el deseo de reputación, el reconocimiento, atención, la importancia o apreciación. Sin embargo, si esta necesidad no logra ser alcanzada puede que se ocasione sentimientos de inferioridad, de debilidad y de impotencia.

Además cuando se logren todas las necesidades, es factible esperar alegría y tranquilidad, sumado a ello la inclinación podría dar a notar como el deseo de progresar de lo que uno es, para llegar a realizar en todo lo que uno es podría llegar a ser. Esta necesidad se centra en ejecutar alguna manifestación específica expresando así la capacidad de creatividad artística de la persona.

Teoría de motivación-higiene de Herzberg

Según Herzberg (1959) propone su teoría de dos factores, manifestando que el nivel de la satisfacción que tiene un sujeto es independiente de la circunstancia que provoque la insatisfacción. El primer factor está dirigido a las motivaciones donde hace referencia a características intrínsecas (logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad, desarrollo y posibilidades de crecimiento). El segundo factor está dirigido a los factores de higiene o características extrínsecas (políticas de la organización, supervisión, interacción, condiciones físicas del lugar, salario, status y seguridad de empleo).

Teoría de las necesidades de McClelland

La teoría planteada por McClelland (1966) se vincula a las motivaciones y su efecto en la conducta de los sujetos en su área de trabajo, puesto que ocasionara ganas de superación. McClelland menciona tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder.

La primera necesidad hace referencia a la manifestación de esfuerzo que hace el individuo para salir adelante por lograr sus objetivos demostrando sus habilidades de manera óptima.

La segunda necesidad se comprende principalmente por tener un vínculo y/o acercamiento con el resto donde da pie para conseguir aceptación y soporte social para afrontar una identidad y un sentimiento de pertenencia.

La tercera necesidad es la capacidad que tiene el individuo para ejercer el control en él y en los demás.

Teoría de satisfacción por facetas Lawer

La teoría planteada por Lawer (1973) donde refiere que está estrechamente vinculado entre el bienestar y beneficio, está pendiente de los obsequios recibidos, que viene hacer la

intervención intrapersonal y la equidad distinguida en los obsequios, es decir, la intervención interpersonal. El bienestar está en actividad a la desigualdad entre la persona reflexiona en tomar en cuenta y la aceptación que posee el sujeto.

Teoría de la disconformidad de Locke

La teoría que propone Locke (1976) refiere que la satisfacción es un estado susceptible evidente y agradable, fruto de una consideración personal de las experiencias de la persona. En definitiva se relaciona de una consideración en específico, sino de una consideración en general, consecuencia de diversas apreciaciones específicas que un individuo expresa hacia su trabajo y su entorno.

1.3.1.2. Factores asociados a satisfacción laboral

Palma (1999) incorporó siete aspectos que se centran en una escala que tiene validez titulada Satisfacción Laboral de la autor peruana Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), resaltada a continuación:

En el aspecto en relación a condiciones materiales y/o físicas se enfoca a los objetos materiales donde el empleado logra desarrollarse día a día en su centro de jornada y se insta para su favorecimiento.

Además en el factor basado en los beneficios económicos y/o laborales, destaca el grado de satisfacción en direccionada a las motivaciones que puede ser un bono adicional de acuerdo a la labor que ejecuta.

Cabe resaltar que el factor sobre las políticas administrativas está direccionado al nivel de las reglas y normas de la empresa que están previamente interpuestas y que tienen como finalidad de normalizar los lazos laborales y enfatizadas directamente con el personal.

En el ámbito de las relaciones sociales hace referencia al nivel de satisfacción que se tiene a través de las relaciones interpersonales con los demás integrantes de las organizaciones donde se ha participe para las tareas de trabajo continuo.

Cabe mencionar que el desarrollo personal hace énfasis a la posibilidad que presenta el empleado para desarrollar funciones vitales que le direccionen a su autorrealización.

Sim embargo en el factor de ejecución de tareas menciona al afecto que el empleado presenta tanto en sus labores establecidas que se llevan a cabo a diario como para la institución en la cual permanece.

Y para finalizar, el factor del vínculo con la autoridad hace un planteamiento en relación a la estimación significativa que desarrolla el empleado principalmente con los altos mandos y con sus tareas habituales.

1.3.2. Compromiso organizacional

Durante los últimos años, los estudios sobre el compromiso organizacional han ido en aumento. Sin embargo el fundamento que mejor describe esta variable es elaborado por Meyer y Allen en donde consideran que es una condición que representa el vínculo entre un colaborador y su organización, la cual va influir en la decisión de seguir siendo parte de ella o de lo contrario retirarse (Meyer & Allen, 1999).

Jerico (2001) comprende por compromiso a la fuerza interna de la persona de tener una permanencia y sumar en una empresa. Sin embargo lo que la hace distinta de la satisfacción, ya que una persona con letrado satisfecho no necesariamente está comprometido. Es por ello que el compromiso es tanto de la institución como del personal, y el vínculo que resulte de estos compromisos quizás logre un avance, separación o infidelidad (ésta última, alude a que la persona continúa en la empresa pero piensa en otra). Sólo cuando se evoluciona, el empleado se entrega, logra resultados más de lo esperado y aporta a crear talento organizativo

Katz y Kahn (citados por Zamora 2009: p.446) aportan al compromiso organizacional como el aspecto interno del ser humano e identificación de los empleados con las metas institucionales, resultado de que éste se da cuenta de una correspondencia entre las fines y sus logros personales. Con el pasar de los años, el aspecto de compromiso hacia la empresa ha ido produciendo diversos aspectos, las cuales presentan similitud y son importantes los aportes para la creciente en este tema.

En 1977, Steers destaca compromiso “como la fuerza variable de identificación con la empresa y de mayor acercamiento de un empleado con su institución”.

Modway, Steers y Porter (1979) produjo unos resultados que expresan ciertas características en relación a la actitud de compromiso, que incorpora una fuerte creencia en la interrelación metas y valores vitales de la empresa; además, nos hace referencia que el empleado debe tener con una preparación para gastar considerable ahínco en nombre de la institución y solidos deseos de permanecer en ella.

1.3.2.1 Teorías relacionadas al compromiso organizacional

Teoría de compromiso de Steers

Steers (1977) muestra su alineación del compromiso organizacional desde una posición actitudinal. Steers menciona tres tipos de variables previo a la formación del constructo las cuales son: características personales, características del trabajo y experiencia laboral.

Steers indica que los colaboradores ingresan a su centro de labores con necesidades, habilidades, competencias y por ende desean encontrar un ambiente laboral que satisfaga estas necesidades y que a su vez les permita desarrollar sus habilidades. Es por ello que si el individuo posee las tres características mencionadas como consecuencia habrá un deseo de permanencia, asistencia y desempeño en el trabajo.

Teoría de compromiso según Becker

Becker (1992) destacó la permanencia de diversos aspectos de compromiso de las cuales son: compromiso con la tarea, compromiso con el grupo de trabajo, compromiso con la autoridad organizacional, compromiso con los objetivos-metas institucionales y compromiso con la organización.

Teoría de compromiso de Mowday, Porter y Steers

Mowday et al., (1979) analizaron tres etapas en el desarrollo y permanencia del compromiso en los colaboradores.

La primera etapa hace referencia a la anticipación esto se da cuando postulante desea pertenecer en la organización. En esta etapa comprende tres aspectos que se relaciona con la formación del compromiso que son el pre entrada, las creencias anticipadas y circunstancias.

La segunda etapa hace mención a la iniciación, donde sucede después de meses del ingreso del candidato y durante ella manifiesta un compromiso prematuro.

La tercera etapa hace alusión al establecimiento, es aquí donde el grado de compromiso se fortalece y consolida al paso del tiempo.

1.3.2.2. Modelo de los Tres componentes del Compromiso Organizacional

Jaros (2007) este modelo plantea el compromiso asociado entre el individuo y la organización, esta posición se da por tres tipos de percepciones las cuales son:

a. Compromiso Afectivo

Entendido como el lazo afectivo que los seres humanos desarrollan con las diversas instituciones, este tipo de compromiso les permite gozar su permanencia sintiéndose identificado y orgulloso de la organización (Meyer y Allen, 1999).

b. Compromiso de continuidad

Entendido como el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y la reducción de las ofertas laborales, si en caso abandonara el empleo. Es decir, el colaborador se siente ligado a la organización porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y abandonarlo implicaría perder todo lo ganado anteriormente (Meyer y Allen, 1999).

c. El compromiso Normativo

Se caracteriza por la lealtad que se tiene a la organización como una forma de pago, quizá por recibir ciertos servicios como las capacitaciones generando así una reciprocidad con la institución (Meyer y Allen, 1999).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Cabe mencionar que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, reflejan aspectos para el auge de la producción y un adecuado clima en los centros laborales en nuestro país y prevaleciendo el desarrollo personal de los empleados.

Es por ello que la gráfica real en la cual convivimos y que viene afectando a la a gran parte de empleados, el punto de inicio es que las instituciones no toman en cuenta un aspecto vital que dentro de la organización los empleados se adapten a un adecuado clima laboral e intenten de establecer las relaciones interpersonales entre ellos; por otro lado hallamos que un buen sector empresarial produce variadas actitudes a sus empleados para que de esta forma se pueda alcanzar con los propósitos y metas trazadas de la institución, lo que podrá sumar la productividad en el centro laboral.

Es por estos motivos que esta investigación es importante ya que dará a conocer la significancia que tienen ambas variables; así como también determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional, si bien es cierto hay investigaciones elaboradas en diferentes poblaciones tanto internacional como nacional que han sido estudiadas de manera personal; sería de gran aporte un estudio que las vincule ya que no se han realizado investigaciones similares a dicho tema en la Clínica Limatambo.

A nivel metodológico, esta investigación pretende brindar datos cuantificables, lo cual no solo servirá para recrear la realidad de lo que actualmente los trabajadores perciben de su ambiente laboral, sino que también que será de gran aporte a organizaciones más pequeñas que necesite datos actuales sobre los cuales pueda respaldarse para trabajar más a fondo estos indicadores claves en el desarrollo de una organización.

A nivel teórico, se espera que esta investigación brinde un gran aporte ya sea para afirmar o contradecir alguna de las teorías mencionadas en la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Así mismo, este trabajo dará a conocer los resultados que se hallaron para así tener un tener una perspectiva más extensa y precisa sobre la problemática que se examinó y que genero gran interés para el investigador. Por esta razón que existe una necesidad de desarrollar el compromiso que los colaboradores tengan en su puesto de trabajo, ya que, con una buena productividad y buen entusiasmo de ellos mismos, será optimo, pretendiendo ofrecer herramientas para un mejor dialogo para dichos colaboradores

con el propósito que se mantenga y se logre un avance en el desarrollo tareas cotidianas en la empresa

A nivel práctico, el producto logrado en este estudio de investigación logrará determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Por lo tanto, la ejecución de este tema genera un rol importante, ya que, anteriormente estas variables no eran considerado dentro de las grandes organizaciones e incluso no era tomadas en cuenta para el crecimiento de las empresas. Sin embargo, a partir de las investigaciones actuales, se ha podido notar que lo más importante para la organización es su capital humano y su análisis produce rendimientos significativos para el desarrollo de cualquier empresa.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe correlación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

H1: Existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión afectivo en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018.

H2: Existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión continuidad en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018.

H3: Existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión normativo en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Describir los niveles de la satisfacción laboral en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018.

Describir los niveles del compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión afectivo del compromiso organizacional de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión continuidad del compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión normativo del compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptivo correlacional debido a que se midió el grado de asociación que existe entre las variables de estudio “Satisfacción laboral” y “Compromiso organizacional”; lo que quiere decir que se midió cada variable presuntamente relacionada y posteriormente fue analizada la relación dentro de un contexto natural.

La investigación fue de tipo transversal, porque se reúne información y datos en un tiempo único, teniendo como objetivo describir las variables de estudio y analizar su interrelación en un momento determinado. Finalmente, tuvo un diseño no experimental dado que no se pretende manipular las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El nivel de investigación del presente estudio fue básica, ya que se espera que por medio de la recolección de datos se pueda acrecentar los conocimientos ya existidos, esto se construye a base de teorías Hernández, et al. (2014).

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Satisfacción Laboral

Definido como la actitud del individuo frente a su trabajo, la cual puede ser positiva o negativa según los factores intrínsecos o extrínsecos Palma (2006, p.14). Operacionalmente la variable será medida a través de los puntajes obtenidos, mediante niveles otorgados por la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, la cual brinda estos datos en función a las dimensiones que cuenta, las cuales mencionaremos a continuación:

En la dimensión condiciones físicas y/o materiales se encuentran los ítems 1, 13, 21, 28 y 32 conformando así un total de 5 ítems.

En la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, se encuentran los ítems, 7, 14 y 22 conformando así un total de 4 ítems.

En la dimensión políticas administrativas se encuentran los ítems 8, 15, 17, 23 y 33 conformando así un total de 5 ítems.

En la dimensión relaciones sociales los ítems que miden son 3, 9, 16 y 24 conformando así un total de 4 ítems.

En la dimensión desarrollo personal se encuentran los ítems son 4, 10, 18, 25, 29 y 34 conformando así un total de 6 ítems.

En la dimensión de desempeño de tareas los ítems que miden este son 5, 11, 19, 26, 30 y 35 conformando así un total de 6 ítems.

Y finalmente, en la dimensión vínculo los ítems que miden son 6, 12, 20, 27, 31 y 36 conformando así un total de 6 ítems. Teniendo como escala de medición la escala ordinal (Likert).

2.2.2. Compromiso Organizacional

Definido como la condición que representa el vínculo entre un individuo a su organización, la cual va influir en la decisión de seguir siendo parte de ella o de lo contrario retirarse (Meyer y Allen, 1999).

Operacionalmente la variable será medida a través de los puntajes obtenidos, mediante niveles otorgados por el cuestionario de compromiso organizacional, adaptada por Argomedo (2013) y original de Meyer y Allen (1997); la cual brinda estos datos en función a las dimensiones que cuenta, las cuales mencionaremos a continuación:

En la dimensión afectivo los ítems que lo conforman son 6, 9, 12, 14,15 y 18 conformando así un total de 6 ítems.

En la dimensión continuo los ítems que lo conforman son 1, 3, 4, 5, 16 y 17 conformando así un total de 6 ítems.

Y finalmente, en la dimensión normativo los ítems que lo conforman son 2, 7, 8, 10, 11 y 13 conformando así u total de 6 ítems. Teniendo como escala de medición la escala ordinal (Likert).

2.3. Población y muestra

2.3.1. Unidad de análisis

Trabajadores de la Clínica Limatambo a partir de 18 años de edad.

2.3.2. Población

Hernández, et al. (2014) definen a la población es entendida como el conjunto de todos los casos que coinciden por tener las mismas condiciones y características. En esta investigación la población estuvo conformada por 237 trabajadores de ambos sexos que se encuentran en el área asistencial, administrativo y operativo.

2.3.3. Muestra

La muestra se considera censal ya que se seleccionó a toda la población, en este caso fueron seleccionados los 237 trabajadores al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Tamayo & Tamayo (2004) menciona que la muestra censal es donde se incluye a todos los miembros de la población que forman parte de la investigación considerada como muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)

a). Ficha Técnica

Nombre del Test	: Escala de Satisfacción Laboral
Nombre del Autor	: Sonia Palma Carrillo - 1999
Adaptado	: Argomedeo - 2013
País	: Perú
Particularidad	: Instrumento de exploración psicológico
Estructuración	: La prueba consta de 7 factores

b). Características del inventario

Escala	: Tipo Likert
Compuesta	: 36 ítems
Administración	: Personal y grupal
Tiempo	: 20 minutos
Utilidad	: Elaboración de estrategias de intervención a nivel organizacional
Edad	: 17 años a mas

c). Calificación:

En el puntaje general de la sumatoria de las valoraciones de las alternativas de cada enunciado; se puede lograr entre 36 y 180 puntos. Las valoraciones altos reflejan "satisfacción al trabajo" y las valoraciones menores a una "insatisfacción al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo	5 Puntos
A	De acuerdo	4 Puntos
I	Indeciso	3 Puntos
D	En desacuerdo	2 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo	1 Punto

Es importante recalcar que en el caso de enunciados negativos (aquellos que aparecen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de desarrollar la suma general y por cada uno de los factores.

Para lograr puntajes parciales por áreas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

Distribución de ítems:

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales	1,13,21,28,32
Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2,7,14,22
Factor III :Políticas Administrativas	8,15,17,23,33
Factor IV: Relaciones Sociales	3,9,16,24
Factor V: Desarrollo Personal	4,10,18,25,29,34
Factor VI: Desempeño de Tareas	5,11,19,26,30,35
Factor VII: Relación con la Autoridad	6,12,20,27,31,36

Piloto:

Con el fin de confirmar la confiabilidad de la escala de Satisfacción laboral, debido a que la escala no se encuentra adaptada a la población estudiada. El instrumento arroja que es confiable es por eso que se ejecutó un piloto con una muestra de 50 trabajadores de la clínica Limatambo, la cual la validez del instrumento es factible por que presenta correlaciones superiores a 0.602 en sus dimensiones y en sus ítems. Asimismo, la confiabilidad presenta un resultado de .786, evidenciando que la prueba es confiable.

2.4.2. Escala del Compromiso Organizacional**a). Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de Compromiso Organizacional
Autores	: Meyer y Allen
Año	: 1997
Objetivo	: Conocer el tipo y niveles de compromiso organizacional
Administración	: Colectiva e Individual
Tiempo	: 15 minutos aproximadamente
Respuesta	: No existen respuestas buenas ni malas
Beneficio	: Evaluación y propósitos del campo organizacionales
Edad	: 18 en adelante
Escala:	: Tipo Likert
Compuesta	: 18 ítems

b). Calificación:

En el puntaje general de la suma de las valoraciones de las alternativas de cada enunciado; se puede lograr entre 18 y 126 puntos. Las valoraciones mayores quieren decir que presentan "compromiso al trabajo" y las valoraciones menores "no están comprometidos al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

Totalmente de acuerdo	7
Muy de acuerdo	6
De acuerdo	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4
En desacuerdo	3
Muy en desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Distribución de ítems:

Dimensión Afectivo	6,9,12,14,15,18
Dimensión Continuo	1,3,4,5,16,17
Dimensión normativo	2,7,8,10,11,13

Existen ítems inversos, cuyos puntajes hay que invertir, estos son: 1, 3, 10, 14,15 y 18.

Piloto:

Con el objetivo de confirmar la confiabilidad del cuestionario del compromiso organizacional, debido a que dicho instrumento no se encuentra adaptada a la población estudiada. El instrumento arrojo que es confiable por eso se efectuó un piloto en una muestra de 50 trabajadores de la clínica Limatambo, por el cual la validez del instrumento arrojo que es factible ya que presenta óptimas correlaciones mayores a 0,822 en sus dimensiones y en sus ítems. La confiabilidad presenta un resultado de ,734 demostrando así que la prueba es confiable. (Ver anexo 5).

2.5. Métodos de análisis de datos

La presente investigación fue de tipo cuantitativo utilizando la estadística descriptiva, en la cual los resultados se mostraron en tablas de distribución de frecuencia y porcentaje explicándolo con figuras de barras y sectores.

El análisis de datos se desarrolló a través el proceso estadístico SPSS versión 21, que logró el análisis de cada una de las variables y la correlación entre ambas, con el primordial objetivo de obtener información de los resultados obtenidos de la muestra que ha sido estudiada.

Para identificar que las variables se distribuyan de manera normal como primer paso se utilizó el método estadístico Kolmogorov-Smirnov (K-S) en el cual se obtuvo como resultado que los instrumentos no se ajustan a la normalidad.

Asimismo, se utilizó el coeficiente correlacional no paramétrico de rho de Spearman para poder determinar la relación entre las variables ya que los instrumentos no se ajustan a una distribución normal.

2.6. Aspectos éticos

Durante toda la investigación, se garantizó proteger la integridad de cada empleado con el propósito de poder sumar de manera eficaz en el desarrollo organizacional de su centro laboral; es por ello que los test aplicados serán de manera anónima. Además la información que se obtenga será reservado y no se utilizará para ningún otro tipo de finalidad fuera de esta investigación es por eso que se entregará un consentimiento informado de por medio. Por último los instrumentos que serán aplicadas cuentan con propiedades psicométricas dentro de nuestro contexto.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Características sociodemográficas de la población

		Frecuencia	Porcentaje
SEXO	Masculino	70	29,5%
	Femenino	167	70,5%
EDAD	18-23	37	15,6%
	24-29	122	51,5%
	30-35	53	22,4%
	36-40	25	10,5%
ÁREA DE TRABAJO	Área Asistencial	127	53,6%
	Área administrativo	70	29,5%
	Área operativo	40	16,9%
SALARIO	s/1,000 - s/1,500	143	60,3%
	s/2,000 - s/2,500	71	30,0%
	s/3,000 - s/3,500	19	8,0%
	s/4,000 a mas	4	1,7%
TIEMPO DE SERVICIO	1 a 5 años	190	80,2%
	6 a 10 años	47	19,8%
		N	237

En la Tabla 1, se aprecia que la muestra está conformada por 237 sujetos, conformado por 167 mujeres (70,5%) y 70 hombres (29,5%). También se puede apreciar que las edades que comprende están entre 24 y 29 años (51,5%), seguido de las edades de 30 y 35 años (22,4%), seguido de edades de 18 y 23 años representado por (15,6%) y edades de 36 y 40 (10,5%). El área de trabajo que predomina es la asistencial representada por un porcentaje de 53,6%, seguido del área administrativa representada por porcentajes de 29,5%, seguida del área operativa representado por 16,9%. En cuanto al salario destaca los salarios entre s/1,000 - s/1,500 representados por un porcentaje de 60,3%, seguido del salario s/2,000 - s/2,500 representado por porcentajes de 30,0%, seguido del salario s/3,000 - s/3,500 representado por 8,0% y salario s/4,000 a más representados por porcentajes de 1,7%. Por consiguiente el tiempo de servicio que prevalece es de 1-5 representado por un 80,2% y el tiempo de 6-10 representado por un 19,8%.

Tabla 2*Nivel de satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	148	62,4%
MEDIO	21	8,9%
BAJO	68	28,7%
TOTAL	237	100,0%

La Tabla 2, indica que el nivel de Satisfacción laboral que más predomina es el nivel Alto representado por un 62,4%, un nivel bajo representado por un 28,7% y un nivel medio representado por un 8,9%.

Tabla 3*Nivel de compromiso organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	117	67,6%
MEDIO	64	17,3%
BAJO	56	15,0%
TOTAL	237	100,0%

La Tabla 3, señala que el nivel de compromiso organizacional que más prevalece es el nivel Alto representado por un 67,6%, un nivel medio representado por un 17,3%, un nivel bajo representado por un 15,0%.

Tabla 4*Relación entre Satisfacción laboral y Compromiso organizacional*

		SATISFACCIÓN LABORAL
NIVEL DE COMPROMIISO	Coefficiente de correlación	,832**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	237

La tabla 4, muestra información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se muestran el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (*Sig.*). Se observa en la tabla que la relación entre la Satisfacción laboral y compromiso organizacional asumen un valor de $\rho=0,832$, siendo significativa ($\text{sig.}<0,05$).

Tabla 5

Relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión afectiva del Compromiso organizacional

		SATISFACCIÓN LABORAL
AFECTIVO	Coeficiente de correlación	,237
	Sig. (bilateral)	,005
	N	237

La tabla 5, muestra información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se muestran el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (*Sig.*). Se observa en la tabla que la relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión afectivo asume valor de $\rho=0,237$, siendo significativa ($\text{sig.}<0,05$). Existe relación directa y débil entre la Satisfacción laboral y la dimensión afectivo de compromiso organizacional.

Tabla 6

Relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión continuo del Compromiso organizacional

		SATISFACCIÓN LABORAL
CONTINUO	Coeficiente de correlación	,088
	Sig. (bilateral)	,176
	N	237

La tabla 6, muestran información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se muestran el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (*Sig.*). Se observa en la tabla que la relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión afectivo asume valor de $\rho=0,088$, siendo no significativa ($\text{sig.}>0,05$). No existe relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión continuo de compromiso organizacional.

Tabla 7

Relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión normativo del Compromiso organizacional

		NIVEL DE SATISFACCIÓN
NORMATIVO	Coefficiente de correlación	,446
	Sig. (bilateral)	,000
	N	237

La tabla 7, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (*Sig.*). Se observa en la tabla que la relación entre la Satisfacción laboral y la dimensión Normativo asume valor de $\rho=0,446$, siendo significativa ($\text{sig.}<0,05$). Existe relación directa y moderada entre la Satisfacción laboral y la dimensión normativo de compromiso organizacional.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación las variables de estudio fueron la satisfacción laboral y compromiso organizacional, el trabajo fue aplicado en la Clínica Limatambo, tomándose como muestra 237 trabajadores de dicha institución ubicada en el distrito de San Isidro 2018.

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre las dos variables mediante los cuestionarios adaptados en el país, que fueron analizados para descubrir la validez y confiabilidad de ambos instrumentos, debido que los sujetos no siempre poseen las mismas características de los contextos de donde viene. Para la variable satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (1999) y para la variable compromiso organizacional se empleó el cuestionario de compromiso organización de Meyer y Allen (1997).

La investigación se enfocó desde la realidad que se percibe día a día, donde las organizaciones buscan trabajadores que estén comprometidas en su área de trabajo y así puedan cumplir de manera óptima los objetivos trazados por la organización. El presente estudio se trabajó con el diseño no experimental de corte descriptivo correlacional.

Por otro lado, se presentan los resultados que se hallaron en la presente investigación, comenzando por el resultado general y luego se mostrarán los resultados con respecto a los objetivos específicos.

Al analizar los resultados a nivel descriptivo sobre las características sociodemográficas de la población se puede apreciar que la muestra está conformada por 237 sujetos, conformado por 167 mujeres (70,5%) y 70 hombres (29,5%). También se puede apreciar que las edades que comprende están entre 24 y 29 años (51,5%), seguido de las edades de 30 y 35 años (22,4%), seguido de edades de 18 y 23 años representado por (15,6%) y edades de 36 y 40 (10,5%). Por otro lado el área que predomina es la asistencial representada por un porcentaje de 53,6%, seguido del área administrativa representada por porcentajes de 29,5%, seguida del área operativa representado por 16,9%. En cuanto al salario destaca los salarios entre s/1,000 - s/1,500 representados por un porcentaje de 60,3%, seguido del salario s/2,000 - s/2,500 representado por porcentajes de 30,0%, seguido del salario s/3,000 - s/3,500 representado por 8,0% y salario s/4,000 a más representados por porcentajes de 1,7%. Por consiguiente el

tiempo de servicio que prevalece es de 1-5 representado por un 80,2% y el tiempo de 6-10 representado por un 19,8%.

Además de ello, los resultados a nivel descriptivo sobre las características de la satisfacción laboral se puede apreciar que el 62,4% de los trabajadores presentan una satisfacción laboral alto. Del mismo modo este resultado coincide con la investigación que realizó Richard (2014) que tuvo como propósito establecer la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa retail en Lima, donde los resultados presentaron que un 60.9% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto, lo que quiere decir que se encuentran satisfechos en su centro laboral, y lo que influye a tener una óptima satisfacción son los factores intrínsecos y extrínsecos.

Con respecto a los resultados obtenidos la satisfacción laboral está asociada a la teoría de motivación- higiene de Herzberg (1959) explica que se encuentran dos factores que están vinculados a la satisfacción dentro del trabajo, estos factores se refieren a los intrínsecos y extrínsecos en donde la primera hace mención al logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad, desarrollo y posibilidades de crecimiento; y el segundo factor está dirigido a las políticas de la organización, supervisión, interacción, condiciones físicas del lugar, salario, status y seguridad de empleo.

Por otra parte, según los niveles del compromiso organizacional en la presente investigación se encontró que existe un nivel alto representado con un 67,6%, lo que significa que los trabajadores de la clínica se encuentran comprometidos con la organización a la cual pertenecen, a su vez este resultado obtenido se ajusta con la investigación de Richard (2014) que tuvo como fin establecer la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa retail en Lima, donde los resultados prueban que un 48% de los trabajadores presentan un alto nivel de compromiso dentro de su área de trabajo.

De igual manera la teoría de compromiso organizacional según Steers (1977) explica que existen tres tipos de variables previo a la formación del compromiso como las características personales, características de trabajo y experiencia laboral y si el individuo posee las tres características habrá deseo de permanencia, asistencia y desempeño en el trabajo. Esta teoría asegura que si un colaborador demuestra sus habilidades y genera un buen rendimiento dentro de sus labores creará un sentimiento de permanencia para cumplir con los objetivos

propuestos por la organización. Por otro lado, los resultados demostrados con anterioridad pertenecen a los resultados descriptivos de ambas variables, por lo tanto procederemos a comentar e interpretar los resultados inferenciales de la presente investigación.

Con respecto a la hipótesis general, mediante el uso de Rho de Spearman, este coeficiente tiene un $\rho = 0,832$ y con un nivel de significación de 0.000, entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Es decir, se pudo determinar que existe relación positiva y significativa entre ambas variables en los trabajadores de la clínica privada ubicada en el distrito de San Isidro, pero a un nivel bajo. Del mismo modo este resultado es similar con lo que encontró con la investigación que realizó Ajahuana, et al (2017) acerca del compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores en Arequipa, los resultados señalan que el 81% de los colaboradores presentan un nivel promedio alto de compromiso laboral y un 82,80% indica un nivel medio de satisfacción laboral con un coeficiente de correlación de rho de 0,654** lo que significa: existe correlación significativa positiva entre ambas variables.

Otro tema relevante ha sido abordado en la investigación es la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional. En el caso de la satisfacción laboral con la dimensión afectiva del compromiso organizacional se obtuvo un nivel de significación ($\text{sig} = 0.237 < 0.05$), confirmando así, que existe relación directa y moderada y aceptando la hipótesis alternativa. En cuanto a la satisfacción laboral y la dimensión continuo del compromiso organizacional se obtuvo un nivel de significación ($\text{sig} = 0.088 > 0.05$), confirmando así, que no existe relación y que por lo tanto la hipótesis es nula. En cuanto a la satisfacción laboral y la dimensión normativo del compromiso organizacional se obtuvo un nivel de significación ($\text{sig} = 0.446 < 0.05$), confirmando así, que existe relación directa y moderada y aceptando la hipótesis alternativa, las cuales aseguran niveles significativos de correlación entre las variables mencionadas.

De acuerdo con la teoría de Steers (1977) considera que los trabajadores ingresan a su centro de labores con necesidades, habilidades, competencias y por ende desean encontrar un ambiente laboral que satisfaga estas necesidades y que a su vez les permita desarrollar sus habilidades.

En la tesis de Gallardo y Sandoval (2014) su trabajo de investigación se centró en la satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada en Chile, la

correlación no estableció asociación entre el compromiso normativo y el de continuidad hacia la satisfacción laboral. Por lo tanto, los resultados son todo lo contrario a los de esta investigación, al no coincidir asociación se puede decir que laborar fuera de la organización es distinto a laborar dentro de ella, puesto que el empleado se ve propenso a pasar por diversas situaciones que pone en riesgo su permanencia en la empresa. Sin embargo, la correlación de compromiso afectivo hacia la satisfacción laboral es 1,00. De este modo, la investigadora refiere que los colaboradores son conscientes del trabajo que ejecutan, tienen conocimiento que laborar en un entorno desagradable podría dañar las funciones de su personal. Dado a esto, los hacen sentir parte de la organización, le ofrecen las herramientas necesarias y comodidades que les facilita sentir que su actividad es importante. Pese a ello, consigue que su personal se sienta comprometido con la organización disminuyendo así los casos de rotación. Por otro lado, las correlaciones del compromiso afectivo se asemejan a lo de esta investigación. Esto corresponde a que ambas muestras se sienten identificadas con su empresa.

Cabe resaltar que, estos datos contrastan con la investigación internacional propuesta por Morales y Villalobos (2013) en la ciudad de Maracaibo, donde se realizó un estudio sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Se trabajó con el instrumento Mataran (2007) y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) la muestra estuvo conformada por 125 trabajadores en total, obteniendo como resultado que la dimensión del compromiso organización que más prevaleció fue la dimensión afectivo. Esto se asocia a lo que define Meyer y Allen (1999) donde refiere que existe un vínculo emocional que el colaborador desarrollan con la organización, este tipo de compromiso les permite gozar su permanencia sintiéndose identificado y orgulloso de la organización.

Finalmente, estos resultados permiten deducir que, a mayor satisfacción laboral en los colaboradores, es probable que los niveles del compromiso organizacional se eleven. Por lo tanto, si el área de gerencia de la clínica privada implementara nuevas estrategias para incrementar los niveles de satisfacción laboral en sus trabajadores, estas acciones tendría un impacto de suma importancia en el compromiso organizacional por parte de ellos y el resultado final podría ser muy favorecedor para los objetivos propios de la empresa.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA

Existe relación estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva ($r = 0.832$, $p < 0.05$) entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una Clínica privada en el distrito de San Isidro, donde refleja un índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor al nivel de 0.05

SEGUNDA

Con respecto a la características de la satisfacción laboral, se evidencia que predomina un 62.4% con un nivel alto de satisfacción, un 8.9% con un nivel medio de satisfacción y un 28.7% con un nivel bajo de satisfacción en los trabajadores de una Clínica privada en el distrito de San Isidro.

TERCERA

Con respecto a las características del compromiso organizacional, se evidencia que predomina un 67.6% con un nivel alto de compromiso, un 17.3% con un nivel medio de compromiso y un 15.0% con un nivel bajo de compromiso en los trabajadores de una Clínica privada en el distrito de San Isidro.

CUARTA

Existe relación directa y moderada ($r = 0.237$, $p < 0.05$) entre la satisfacción laboral y la dimensión afectiva del compromiso organizacional en los trabajadores de una Clínica privada en el distrito de San Isidro.

QUINTA

No existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión continuo del compromiso organizacional ($r = 0.088$, $p > 0.05$) en los trabajadores de una Clínica privada en el distrito de San Isidro.

SEXTA

Existe relación directa y moderada entre la satisfacción laboral y la dimensión normativo del compromiso organizacional ($r = 0.446$, $p < 0.05$) en los trabajadores de una Clínica privada en el distrito de San Isidro.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ejecutar un estudio con ambas variables de investigación pero con una población de trabajadores de diferentes organizaciones, de tal forma que se amplíen los resultados y también reconocer posibles diferencias que puedan existir en grandes empresas.
2. Ejecutar nuevas investigaciones para identificar que predomina de los componentes de la satisfacción laboral en las dimensiones del compromiso organizacional.
3. Elaborar un programa de habilidades sociales dentro de la organización con el propósito de fortalecer las relaciones interpersonales, mejorar el trabajo en equipo; de esta manera los colaboradores tendrán seguridad al manifestar sus necesidades y además destacar las cosas que les agrada de su organización y mejorar su rendimiento.
4. Desarrollar un programa de intervención con el fin de prevenir a futuro rotación de personal y ausentismo laboral.
5. Promover un programa de seguimiento a las acciones que se planteen para mejorar la satisfacción laboral y se logre un mayor compromiso organizacional. Realizar nuevamente la investigación en 4 o 6 meses, con el objetivo de ver los resultados, si continúan de igual manera o si tal vez han mejorado.

VII. REFERENCIAS

Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública de Sullana* (Tesis Licenciatura).

Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2881>

Ajahuana, K. y Guerra, B. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de centro de salud ampliación paucapata de Arequipa* (Tesis Licenciatura).

Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3613/Psajgukg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Argomedo, J. (2013). *Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).

Becker, T.E. (1992). *Foci and bases of commitment; are the distinctions worthmaking?* Academy of Management Journal, 35, 232-244.

Galindo, M. (2017). *Satisfacción laboral de los empleados que laboran en el hospital la carlota* (Tesis Licenciatura).

Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/323811951_SATISFACCION_LABORAL_DE_LOS_EMPLEADOS_QUE_LABORAN_EN_EL_HOSPITAL_LA_CARLOTA

Gallardo, N. y Sandoval, M. (2014). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en la empresa pública y privada* (Tesis Licenciatura).

Recuperado de http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1742/1/Gallardo_Salcedo_Nathalie_Soledad.pdf

Gómez, D., Recio, R., Avalos, M., & González, H. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Río Verde, S.L.P, México*.

Recuperado de <http://www.revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/view/63>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6 .a ed.). México: McGraw Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work* (La motivación para trabajar). (2nd Ed.). New York: Editorial John Wiley and Sons.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Encuesta Permanente de Empleo*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/inei-tasa-desempleo-sube-7-3-lima-metropolitana-227340>
- Jaros, S. (2007). *Meyer y Allen Model of Organizational Commitment: Measurement Issues*. Recuperado de: <http://stevejaros.com/wpcontent/uploads/2009/08/Jaros-ICFAI-2007-Meyer-and-Allen1.pdf>
- Jericó, P. (2001). *Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo*. España: Ed Prentice Hall Financial Times.
- Lawler, E. y Porter, L. (1967) *The Effects of Performance on Job Satisfaction*. Industrial Relations: A Journal of Economy and Society, N° 7, pp.20-28.
- Lawer, (1973). *Calidad de la vida laboral y cuentas sociales* .En M. Dieres y R.A, Bauer (Eds.), *Contabilidad social corporativa* .Nueva York.
- Locke, E. (1976). *"The nature and causes of job satisfaction"*, in *Dunnette. Handbook of industrial and organizational psicology*. Chicago: Rand McNally College
- Maslow, A. (1943). *Theory of Human Motivation*. Psychological Review. Vol 50.
- Meyer, J., & Allen, N. (1999). *Commitment in the workplace, (teory, research and application*. London: Sage publications.
- McClelland, D. C. (1966). *That Urge to Achieve. From Think Magazine* 32, no. 6 (November-December). International Business Machines Corporation.

- Morales, M. y Villalobos, J. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado* (Tesis Licenciatura).
Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-12-05469.pdf>
- Mowday, R., Steers, R. y Porter, L. (1979). *The measurement of organizational commitment. Journal of Vocational Behavior*, N° 14, pp.224-247.
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Panorama Laboral de América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/empleo-peru-uno-paises-peor-calidad-laboral-region-2132070>
- Palma, S. (1999). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Perú: Editorial Comercializadora Cartolan Eirl.
- Palma, S. (1999). *Escala de satisfacción laboral (SL – SPC)*. Recuperada de http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud en un hospital público* (Tesis de Maestría).
Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3646/>
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R. y Boulain, P. (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental* (Tesis Licenciatura).
Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla_br.pdf?sequence=2
- Richard, K. (2014). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima, 2014* (Tesis Licenciatura).

Recuperado

de

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/198/Katterine_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. (1996). *Compromiso Organizacional: Teoría y Práctica*. (7.a ed). México: Prentice Hall.

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13.a ed.). México: Prentice Hall.

Steers, R. (1977). *Antecedents and outcomes of organizational commitment*. Administrative science quarterly, Vol.22, N° 01 , pp. 46-56.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica*. (4.a ed). México: Limusa.

Tantaruna, F. (2016). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la microred de salud José Carlos Mariátegui del distrito San Juan de Lurigancho*. Lima, 2016 (Tesis Licenciatura).

Recuperado

de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4184/Tantaruna_BFH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zamora, G. (2009). *Organizational Commitment of chilean teachers and theirs relationship to intention to remain in their schools*. Revista Latinoamericana de Psicología, Vol. 41, N° 03, pp. 445-460.

ANEXO

ANEXO 1

Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	METODO	INSTRUMENTO
Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Clínica Limatambo sede San Isidro, 2018	General	General	General	Tipo y diseño	Satisfacción laboral
	¿Existe relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Clínica Limatambo sede San Isidro, 2018?	Existe correlación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Clínica Limatambo sede San Isidro, 2018.	Determinar la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Clínica Limatambo sede de San Isidro, 2018.	Enfoque descriptivo, correlacional, Diseño no experimental-transversal	Escala Satisfacción Laboral elaborada por la autora Sonia Palma (1999) coeficientes de Alfa de Crombach es alto, la confiabilidad obtenida fue de 0,78 con validez de contenido mayor a 0.05 en una muestra de 237 trabajadores de la clínica Limatambo del distrito de San Isidro.
		Específicos	Específicos	Población-muestra	
		-Existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión afectivo en los trabajadores de la Clínica Limatambo sede de San Isidro, 2018.	-Describir los niveles de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Limatambo sede de San Isidro, 2018. -Describir los niveles del compromiso organizacional en los trabajadores de la Clínica Limatambo sede de San Isidro, 2018.	Los trabajadores de la clínica Limatambo	
		-Existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión continuidad en los trabajadores de la Clínica Limatambo sede de San Isidro, 2018.	-Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión afectivo del compromiso organizacional en los trabajadores de la Clínica Limatambo sede de San Isidro, 2018.	Muestra = 237	
		- Existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión normativo en los trabajadores de la Clínica Limatambo sede de San Isidro, 2018.	-Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión continuidad del compromiso organizacional en los trabajadores de la Clínica Limatambo sede de San Isidro, 2018. -Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión normativo del compromiso organizacional en los trabajadores de la Clínica Limatambo sede de San Isidro, 2018.	Estadísticos	Compromiso Organizacional
				-Descriptiva -K-S	El cuestionario del compromiso organizacional creada por los autores Meyer y Allen (1997) coeficientes de alfa de combrach es alto, la confiabilidad obtenida fue de 0,73, con validez de contenido de 0,05 una muestra de 237 trabajadores de la clínica Limatambo del distrito de San Isidro.

ANEXO 2

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC. 1999

Nombre: _____ Edad: _____
 Área: _____ Cargo: _____
 Fecha: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA Totalmente de acuerdo.
 A De acuerdo.
 I Indeciso.
 D En desacuerdo.
 TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17*	Me disgusta mi horario.					

18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26*	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33*	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN, 1997

Instrucciones

No se contemplan respuestas correctas o incorrectas, le pedimos que para responder escoja la opción que mejor describa su percepción sobre su comportamiento real en la empresa. Le agradecemos responder a cada afirmación de la manera más sincera que usted pueda: basándose únicamente en su percepción verdadera y no sobre suposiciones acerca de lo que es más conveniente contestar.

A continuación se presentan 18 afirmaciones y una escala de cinco (5) puntos que expresa la intensidad de su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones. Para dar respuestas, lea atentamente cada enunciado y encierre dentro de un círculo el número que mejor representa su situación individual.

	Totalmente de Acuerdo	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		Muy en Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1. Si yo no hubiese puesto tanto de mí mismo en la empresa, consideraría trabajar en otra parte.							
2. Aunque resultara ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a la empresa de ahora.							
3. Si desearía renunciar a la empresa en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas							
4. Permanecer en esta empresa actualmente, es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5. Si renunciara a esta empresa, pienso que tendría muy pocas alternativas.							
6. Me facilitaría las cosas seguir trabajando en esta empresa el resto de mi vida.							

7. Me sentiría culpable si renunciara a esta empresa en estos momentos.							
8. Esta empresa merece lealtad							
9. Realmente siento los problemas de la empresa como propios							
10. Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi director actual.							
11. Yo no renunciaría a la empresa ahora porque me siento en obligación con la gente que trabaja actualmente en ella							
12. Esta empresa significa mucho para mí en lo personal							
13. Le debo muchísimo a mi empresa							
14. No me siento como parte de la familia en mi empresa							
15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi empresa							
16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta empresa sería la escasez de alternativas							
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar la empresa incluso si lo deseara.							
18. No me siento emocionalmente vinculado en esta empresa.							

ANEXO 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 16 de julio de 2018

CARTA INV. N° 656 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. (a)
Ing. Omar Suarez
Gerente de Operaciones
CLÍNICA LIMATAMBO
Av. República De Panamá # 3606 – San Isidro

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **UGAZ REBAZA, ALONDRA MORELIA** estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA CLÍNICA PRIVADA EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.



Atentamente,


Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

CLINICAS LIMATAMBO

Ing. Omar Suarez
Gerente de Operaciones

MSG/ALF

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel. :(+511) 202 4342 Fax. :(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 8184

ANEXO 5

Autorización de la prueba de la variable satisfacción laboral

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización otorgada a: Alondra Morelia Ugaz Rebaza – DNI 72762713

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Motivo: Desarrollo de la Tesis: “Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una Clínica Privada en el Distrito de San Isidro. – 2018 –
Asesora: Dra. Oriana Rivera Lozada.

Instrumento(s) autorizado(s): Escala de Satisfacción Laboral SL=SPC

Muestra de investigación: 237 Trabajadores de la Clínica Privada elegida para esta investigación.

La autorización se extiende por única vez para los propósitos indicados para lo cual la solicitante ha efectuado el pago por derechos de autor respectivo; y es de conocimiento de la solicitante, que el pago efectuado excluye cualquier servicio adicional de calificación, análisis e interpretación de los datos por parte de la suscrita.

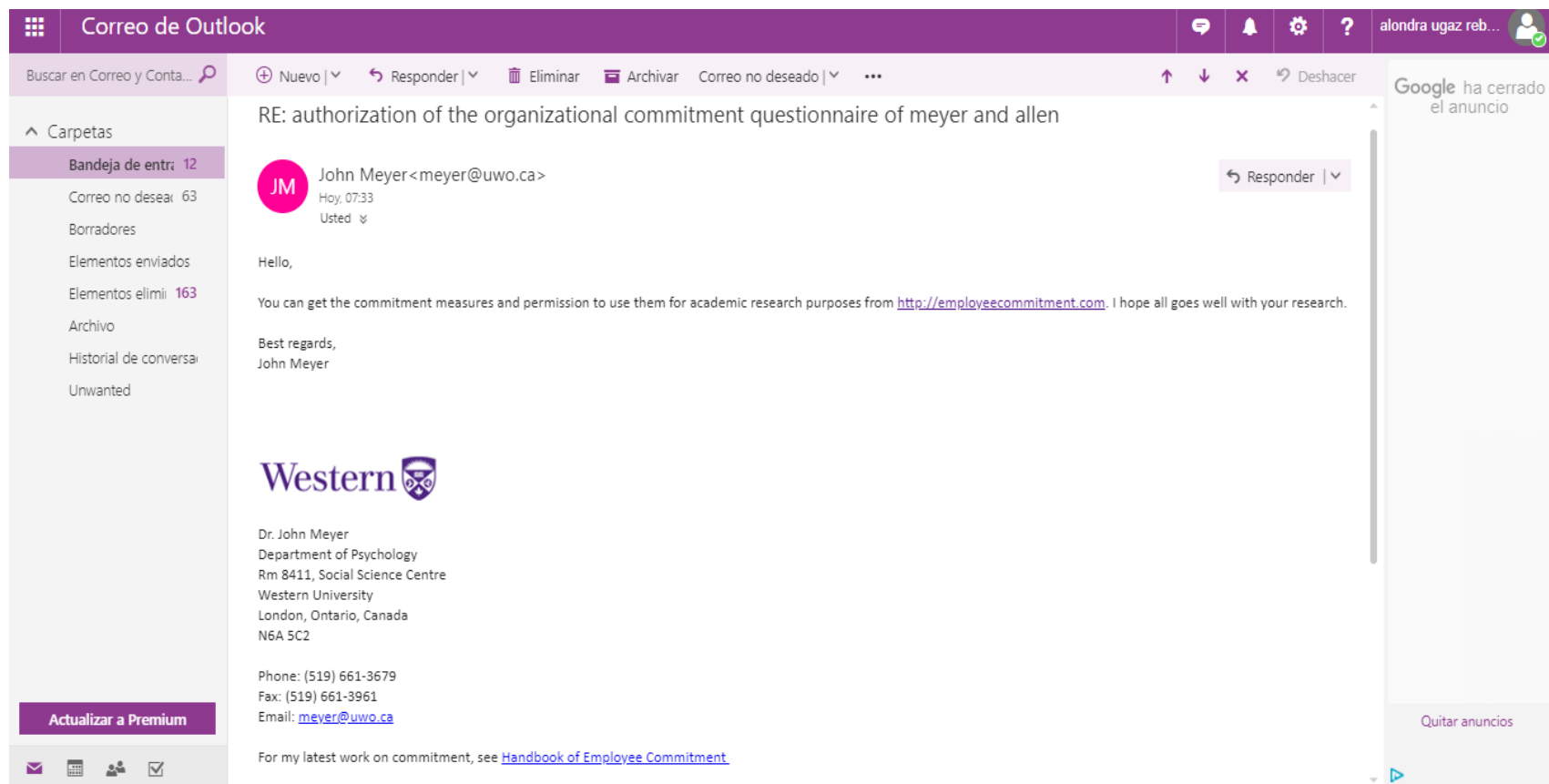
Julio 23, 2018



Sonia Palma Carrillo, PhD

ANEXO 6

Autorización de la prueba de la variable compromiso organizacional



ANEXO 7

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a):

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Alondra Morelia Ugaz Rebaza**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la clínica Limatambo sede San Isidro, 2018**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Satisfacción laboral SL-SPC** y **Cuestionario de compromiso organización de Meyer y Allen**, sus identidades serán protegidas a través de códigos y así quedaran anónimas.

De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Alondra Morelia Ugaz Rebaza

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....con
número de DNI: acepto participar en la investigación **Satisfacción
laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la clínica Limatambo sede San
Isidro, 2018** de la señorita **Alondra Morelia Ugaz Rebaza**.

Día:/...../.....

Firma

ANEXO 8

RESULTADO INFERENCIAL

Tabla 8

Prueba de normalidad de satisfacción laboral y compromiso organizacional

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
NIVEL_DE_SATISFACCIÓN_LABORAL	,395	237	,000
NIVEL_DE_COMPROMISO_ORGANIZACIONAL	,362	237	,000

La tabla 8, ofrece el estadístico de Kolmogorov-Smirnov acompañados de sus correspondientes niveles críticos (*Sig. = Significación*). El cual permite contrastar la hipótesis nula de que los datos muestrales proceden de una población normal. De acuerdo con los resultados obtenidos se observan niveles críticos menores a 0,05 (*sig. < 0,05*), lo que lleva a concluir que los datos no tienen una distribución normal.

RESULTADOS PILOTO

Tabla 9

Prueba de confiabilidad de la escala satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	36

En la tabla 9 se muestra el alfa de Cronbach obtenido para la escala de satisfacción laboral, el cual es de 0.786, lo cual indica que la prueba es muy confiable. En ese sentido, los puntajes de los ítems son consistentes con el puntaje total lo que asegura la consistencia interna del instrumento.

Tabla 10*Validez del constructo de la escala de satisfacción laboral*

	Correlación total
Condicion1	,747
Condicion13	,951
Condicion21	,951
Condicion28	,951
Condicion32	,766
Beneficios2	,875
Beneficios7	,815
Beneficios14	,762
Beneficios22	,757
Políticas8	,790
Políticas15	,862
Políticas17	,884
Políticas23	,884
Políticas33	,216
RelacionS3	,724
RelacionS9	,797
RelacionS16	,847
RelacionS24	,797
Desarrollo4	,605
Desarrollo10	,895
Desarrollo18	,942
Desarrollo25	,830
Desarrollo29	,688
Desarrollo34	,904
Desempeño5	,830
Desempeño11	,868
Desempeño19	,556
Desempeño26	,790
Desempeño30	,804
Desempeño35	,804
RelacionA6	,568
RelacionA12	,692
RelacionA20	,536
RelacionA27	,568
RelacionA31	,790
RelacionA36	,828

La tabla 10 indica la validez de los ítems. Se cumple el siguiente criterio: Para que sean válidos deben ser mayores a 0.20. Por lo tanto, según los resultados encontrados de la prueba de la escala de satisfacción laboral, todos los ítems cumplen con el criterio establecido por lo tanto son válidos.

Tabla 11

Prueba de confiabilidad de las dimensiones de la escala de satisfacción laboral

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Condiciones físicas y/o materiales	0,975
Beneficios laborales y/o remunerativos	0,875
Políticas administrativas	0,750
Relaciones sociales	0,602
Desarrollo personal	0,926
Desempeño de tareas	0,736
Relación con la autoridad	0,775

En la tabla 11 se muestra el alfa de Cronbach obtenido para las dimensiones de satisfacción laboral, los cuales son superiores a 0.602, lo cual indica que las dimensiones son muy confiables. En ese sentido, los puntajes de los ítems son consistentes con el puntaje total lo que asegura la consistencia interna del instrumento.

Tabla 12

Prueba de confiabilidad de la escala de compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,734	18

En la tabla 12 se muestra el alfa de Cronbach obtenido para la escala de compromiso organizacional, el cual es de 0.734, lo cual indica que la prueba es muy confiable. En ese sentido, los puntajes de los ítems son consistentes con el puntaje total lo que asegura la consistencia interna del instrumento.

Tabla 13*Validez del constructo de la escala de compromiso organizacional*

	Correlación total
Afectivo6	,284
Afectivo9	,267
Afectivo12	,438
Afectivo14	,775
Afectivo15	,797
Afectivo18	,719
Continuo1	,963
Continuo3	,490
Continuo4	,781
Continuo5	,665
Continuo16	,327
Continuo17	,513
Normativo2	,630
Normativo7	,737
Normativo8	,753
Normativo10	,827
Normativo11	,400
Normativo13	,320

La tabla 13 indica la validez de los ítems. Se cumple el siguiente criterio. Para ser válidos deben ser superiores a 0.20. Por lo tanto, según los resultados del instrumento de la escala de compromiso organizacional, cumplen con el criterio establecido por lo tanto son válidos.

Tabla 14*Prueba de confiabilidad de las dimensiones del compromiso organizacional*

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Afectivo	0,969
Continuo	0,859
Normativo	0,822

En la tabla 14 se muestra el alfa de Cronbach conseguido para las dimensiones de compromiso laboral, los cuales son superiores a 0.822, lo cual señala que las dimensiones son confiables. En este caso, los puntajes de los ítems son congruentes con el puntaje total lo que afirma la consistencia interna del instrumento.

Yo, **Oriana Rivera Lozada de Bonilla**, docente de la Facultad **Humanidades y Escuela Profesional de Psicología** de la Universidad César Vallejo Lima Norte revisora de la tesis titulada: "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una Clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018" del estudiante: **UGAZ REBAZA, Alondra Morelia**

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio 23 del 2018

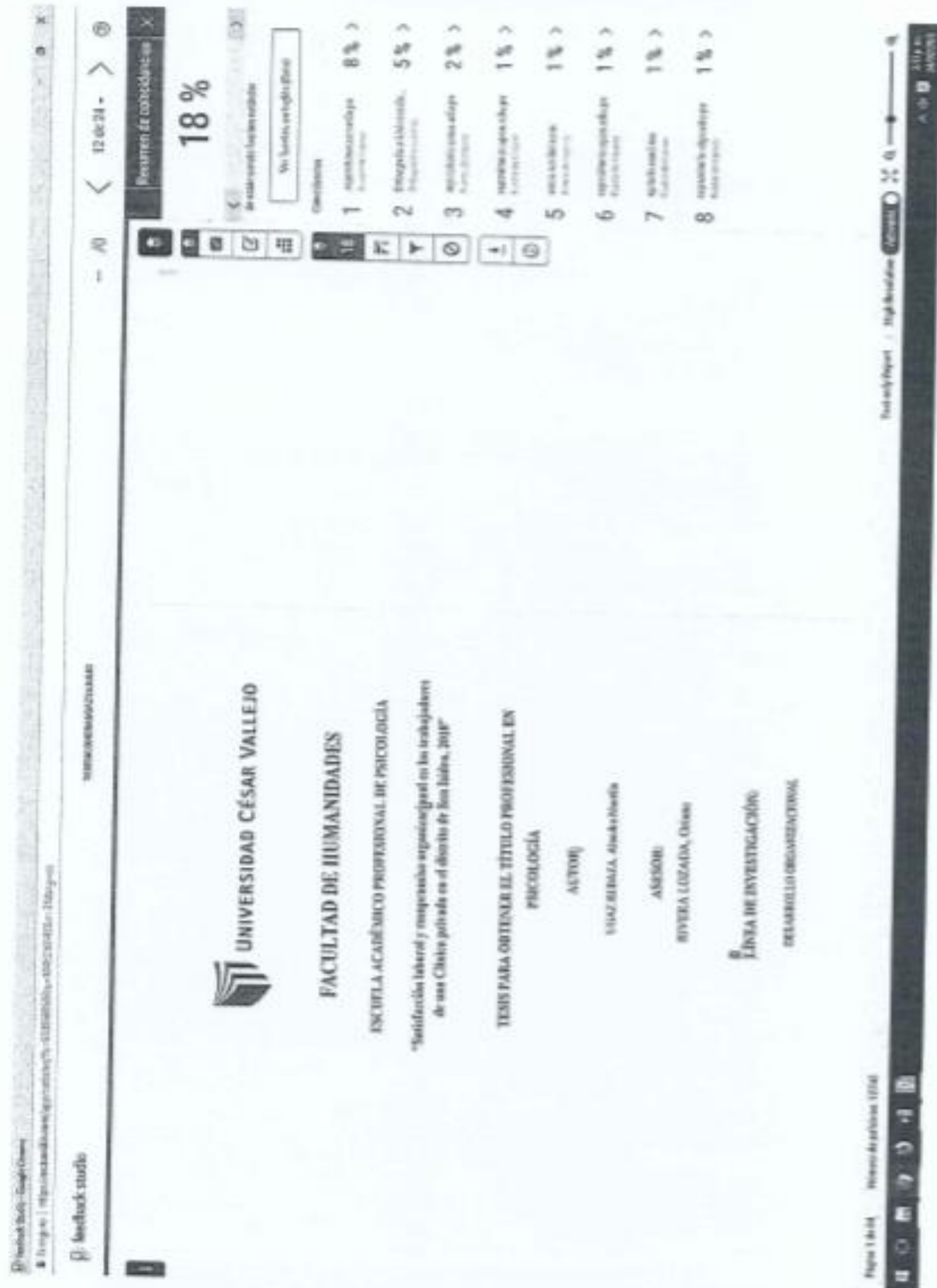


Firma

Dra. Oriana Rivera Lozada de Bonilla

DNI: 48664887

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : P06-PP-FR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Alondra Morelia Ugaz Rebaza, identificado con DNI N° 72762713, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (☒) . No autorizo (☐) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 72762713

FECHA: 24 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SOC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Ugaz Rebaza Alondra Morelia

D.N.I. : 72762713

Domicilio : Asoc. Señor de los Milagros Mz O Lt 20 S.M.P

Teléfono : Fijo : 5224240 Móvil : 991033667

E-mail : alondra_ugaz@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades

Escuela : Psicología

Título : Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

Grado :

Mención :

☐ Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ugaz Rebaza Alondra Morelia

Título de la tesis:

Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 24/07/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Ugaz Rebaza, Alondra Morelia

INFORME TÍTULADO:


Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una Clínica privada en el distrito de San Isidro, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 10/10/2018

NOTA O MENCIÓN: 13


ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL
DNI 32990613

